

DETERMINAN LOYALITAS NASABAH PENGGUNA WONDR BY BNI DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh fitur layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna Wondr by BNI dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, PLS, Pengukuran Model, Model Struktural dan Uji Hipotesis. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 160 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah PLS v.4 dan SPSS v.30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Wondr, fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Wondr, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Wondr, fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening namun tidak memediasi secara penuh pada pengguna Wondr by BNI.

Kata Kunci: Fitur Layanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas

(xv + 67 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2010 – 2025)